

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 08/2016**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016WMZOVR  
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS - TO.**

**RELATÓRIO**

**Município:** Palmas - TO

**Usuário:** Alessandra Costa Leite

**Nº da conta/ endereço:** 514877-4

**Contato:** Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2016WMZOVR**.

A equipe de fiscalização da ATR entrou em contato com a Odebrecht Ambiental|Saneatins, solicitando informação referente à demanda. Resposta:

A Concessionária enviou uma equipe até a residência da demandante e foi constatado que o abastecimento de água encontra-se normal, conforme o laudo de Ordem de Serviço abaixo:

Solicitação	Seq.	Cód. Ref.	Serviço	Situação	Telefone	Dt/Hr. Abert. Solicitação	Solic. Assoc.
181309863	658630	5098	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	Encerrada		02/02/2016 09:32:00	0
181304634	653815	6886	INFORMAÇÕES GERAIS	Encerrada		01/02/2016 08:54:43	0
181304539	653721	5098	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	Encerrada		01/02/2016 08:40:38	0
181304098	653296	5098	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	Encerrada	63-32174037	31/01/2016 19:50:24	0
181303780	652968	6883	INFORMAÇÃO DE SERVIÇO DENTRO DO PRAZO	Encerrada		31/01/2016 09:52:01	0
181303425	652585	6874	RECLAMAÇÃO FALTA DE ÁGUA	Encerrada		30/01/2016 17:14:02	0
181303233	652401	7338	COMPROMISSO DE QUALIDADE NÃO CUMPRIDO	Produção	(063) 32174037	30/01/2016 15:22:14	0
181303045	652181	5098	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	Encerrada	(063) 32174037	30/01/2016 14:02:22	0

Observações: **Foi verificado estar tudo normal a cliente acompanhou nossa verificação. Leitura 243**





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



Quanto à dificuldade em contatar a concessionária via 0800 6440 195, esclarecemos que a Odebrecht Ambiental|Saneatins foi multada e notificada para corrigir as irregularidades referentes ao atendimento no seu serviço de Call Center.

## CONCLUSÃO

Portanto, conforme comunicado da Concessionária o fornecimento de água está normal e a demandante acompanhou a verificação da equipe, considera-se a demanda encerrada.

Palmas, 05 de Fevereiro de 2016.

Téc. Marinalva Marques de Oliveira  
Mat. 576314-1

### PRESIDÊNCIA DA ATR

I - Ciente;  
II - Remeta-se a resposta da demanda à CGE para as providências cabíveis.

PEDRO ADROALDO DA SILVA  
Vice Presidente - ATR

